

Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta

Passenger Satisfaction on Domestic Terminal Services in Adi Sucipto Airport Yogyakarta

Sitti Subekti*

Puslitbang Transportasi Udara, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan

Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

E-mail : *sitti_82@yahoo.com

Diterima : 11 Juli 2017, revisi 1: 27 Agustus 2017, revisi 2: 21 September 2017, disetujui: 4 Desember 2017

Abstract

Passenger satisfaction is important aspect of air transportation business. The airport terminal could become an important component to assess the passengers satisfaction. This research was conducted to find out the characteristic of the passanger, the perception of passanger towards services in Adi Sucipto Airport and any other factor influencing the passanger satisfaction. Primary data was obtained by distributing Likert 3 scale questionnaires to 101 respondents at domestic terminal. There are 19 service attributes to assess passenger satisfaction. Reliability and validity tests are performed to assess reliability and validity of data. The qualitative descriptive analysis is used in assessing passenger satisfaction, where the independent sample t-test and one way ANOVA is used to test the hypotheses. The results of survey in New Year holiday season show that the respondents characteristics are (1) most female passenger than male, the dominant age is between 21-40 years old, most of them have S1 education degree, many of them have less than 2 million per month earning, many of them still a student, using air transportation for holiday purposes, choosing air transport for time efficiency, buy the ticket online through airline website, and ticket purchase has been within 1-2 weeks before departure; (2) there are 6 (six) service attributes that become priority to be improved because has average score below 1,94 (less satisfactory), and (3) independent test samples t-test and ANOVA showed that there was no difference in passenger satisfaction on gender, age, and education. But there is a difference of passenger satisfaction based on income and occupation.

Keywords: Domestic terminal, passenger characteristic, independent sample t-test, one way anova.

Abstrak

Kepuasan penumpang merupakan hal penting bagi bisnis angkutan udara. Terminal bandar udara menjadi komponen penting untuk menilai kepuasan penumpang pesawat udara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pengguna jasa bandar udara, bagaimana persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta dan apakah ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan ditinjau dari aspek gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa di terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Data primer diperoleh dengan membagikan kuesioner skala Likert 3 kepada 101 sampel penumpang di terminal domestik. Terdapat 19 atribut pelayanan untuk menilai persepsi kepuasan penumpang. Uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk menilai keandalan dan keabsahan data. Analisis deskriptif kualitatif digunakan dalam menilai kepuasan penumpang, sedangkan uji beda persepsi karakteristik penumpang dengan *independent sample t-test* dan *one way Anova*. Hasil penelitian dengan responden di masa liburan Tahun Baru menunjukkan penumpang lebih banyak wanita, paling banyak berusia antara 21-40 tahun, paling banyak berpendidikan S1, mempunyai pendapatan kurang dari 2 juta per bulan, paling banyak pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, paling banyak menggunakan transportasi udara untuk keperluan liburan, memilih transportasi udara karena waktu tempuh yang cepat, mendapatkan tiket secara daring melalui *website* maskapai penerbangan dan pembelian tiket dilakukan pada kurun waktu 1-2 minggu sebelum keberangkatan; terdapat 6 (enam) atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta karena memiliki nilai rata-rata dibawah 1,94 (masih kurang memuaskan) dan berdasarkan hasil uji *independent samples t-test* dan *one way ANOVA* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan penumpang berdasarkan aspek jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Sebaliknya terdapat perbedaan persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta bila ditinjau dari aspek pendapatan dan pekerjaan.

Kata kunci: Terminal domestik, karakteristik penumpang, *independent sample t-test*, *one way anova*.

Pendahuluan

Transportasi udara saat ini mengalami pertumbuhan yang cenderung meningkat, baik pada pergerakan pesawat, penumpang maupun kargo. Kegiatan transportasi udara (penerbangan) melibatkan pesawat udara sebagai moda transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara [1]. Pelayanan bandar udara biasanya terdiri dari pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Prasarana dan fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang pada sisi darat digunakan untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara [1]. Salah satu pelayanan sisi darat yang utama kepada penumpang terjadi di dalam area terminal bandar udara. Dalam industri bandar udara, ukuran kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi penumpang yang digunakan sebagai ukuran kinerja operasional dan tujuan benchmarking [2]. Lebih lanjut, Bazzera dan Gomes (2016) menyatakan bahwa pada kompleksitas lingkungan pelayanan bandar udara, pengukuran proses yang efektif dan analisis persepsi penumpang merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan. Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor kunci dalam operasi bandar udara [7].

Dalam globalisasi perdagangan, peran dan posisi pengguna jasa sangat krusial dalam penentuan strategi perusahaan ataupun instansi pemerintah [12]. Bandar udara merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya identifikasi kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi dari pengguna jasa. Lebih lanjut [12], menyatakan bahwa kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik. Bandar udara Adi Sucipto merupakan bandar udara *enclave* sipil yang berada di Kota Yogyakarta yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) dan merupakan bandar udara tersibuk di Jawa bagian tengah,

sehingga menarik untuk diteliti bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara khususnya pelayanan terminal domestik. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui (1) bagaimana karakteristik pengguna jasa bandar udara, (2) bagaimana persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta, dan (3) apakah ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan ditinjau dari aspek gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa di terminal domestik bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta.

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah suatu proses yang berlangsung di antara pembeli, penjual dan pihak ketiga yang menghasilkan nilai tambah untuk pertukaran produk atau jasa dalam waktu pendek seperti transaksi tunggal ataupun jangka panjang seperti hubungan berdasarkan kontrak [1].

Kinerja merupakan fungsi hasil-hasil fungsi pekerjaan/ kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor intern dan ekstern organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu. Kualitas layanan merupakan indikator yang relatif tinggi, sehingga dapat menjadi ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah digunakan [12].

Berdasarkan Undang-undang No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan, dalam pasal 232 ayat 1 huruf a dinyatakan bahwa pelayanan jasa kebandarudaraan meliputi pelayanan jasa pesawat udara, penumpang, barang dan pos yang terdiri atas penyediaan:

1. Fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat;
2. Fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos;
3. Fasilitas elektronika, listrik, air, dan instalasi limbah buangan; dan
4. Lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara sesuai PM Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas.

Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check-in*, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi.

Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Fasilitas yang memberikan nilai tambah meliputi: musholla, nursery, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, ATM/ *money changer*, internet/ *wifi*, fasilitas pembelian tiket, *changing station*, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif.

Beberapa karakteristik demografi dapat dipergunakan untuk membentuk kelompok orang yang memiliki subbudaya tertentu [10]. Terdapat beberapa tipe subbudaya berdasarkan karakteristik demografi yaitu usia, agama, ras, tingkat

pendapatan, kebangsaan, gender, tipe keluarga, pekerjaan, wilayah geografis dan komunitas [10]. Kelompok umur bisa dianalisis sebagai subbudaya sebab mereka mempunyai nilai dan perilaku yang berbeda, subbudaya jenis kelamin juga diperlukan karena perempuan memperlakukan pemilikan secara berbeda dengan laki-laki, sedangkan laki-laki melihat *ownership and possession* dari produk seperti cara menguasai/ mendominasi pada orang lain [10]. Lebih lanjut subbudaya pendapatan akan membuat orang berbeda penghasilan berbeda pula perilaku dan gaya hidupnya.

Segmentasi demografis diperoleh dengan jalan membagi pasar ke dalam kelompok didasarkan pada variabel demografis, variabel demografis merupakan dasar yang paling populer untuk membedakan kelompok konsumen, karena preferensi konsumen sering berkorelasi sangat kuat dengan variabel demografis [2].

Penelitian mengenai pelayanan bandar udara telah dilakukan sebelumnya, antara lain tentang tingkat *pelayanan check in counter* Lion Air di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung menggunakan metode antrian [3]. Hasil penelitian tersebut antara lain bahwa Waktu menunggu penumpang dalam antrian menuju Denpasar dan Surabaya lebih besar dari 20 menit dan waktu pelayanan penumpang lebih besar dari 2 menit 30 detik, dimana jumlah kebutuhan *check in counter* Lion Air untuk dua kota tujuan tersebut adalah sebanyak 8 unit.

Penelitian mengenai kinerja pelayanan terminal penumpang domestik Bandar Udara Kelas I Utama Juwata Tarakan, dengan metode *Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment* dan analisis regresi berganda. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat 9 variabel yang perlu ditingkatkan pelayanannya [13]. Sedangkan hasil analisis QFD menunjukkan bahwa terdapat 13 prioritas penanganan yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Selain itu, berdasarkan hasil analisis regresi berganda, terdapat 6 variabel penjelas yang dapat digunakan sebagai model penelitian.

Sementara itu, penelitian mengenai pengukuran kualitas pada kinerja bandar udara berdasarkan persektif penumpang, dengan menggunakan data penelitian yang berasal dari 111 bandar udara internasional di dunia termasuk di dalamnya informasi persepsi kualitas penumpang, skema manajemen dan skema secara regulator, dan fitur bandar udara lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan yang berorientasi pasar dalam manajemen bandar udara dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan termasuk pula kompetisi dalam biaya dan partisipasi masyarakat [7].

Terdapat penelitian lain yang melakukan penelitian terkait pengukuran kualitas pelayanan bandar udara dengan pendekatan multidimensional. Penelitian tersebut dilakukan dengan survei pada 2485 responden penumpang di Bandar Udara Internasional Guarulhos Brasil, dengan waktu survei antara Januari sampai Desember 2014. Dari jumlah data tersebut yang dapat dianalisis sebanyak 1155, menggunakan analisis CFA yang dilakukan dengan *software* IBM AMOS versi 21. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat 6 struktur faktor yang sangat penting dalam *Confirmatory Factor Analysis* untuk mengukur kualitas pelayanan bandar udara [2].

Hipotesis adalah jawaban sementara (tentatif) terhadap masalah yang diajukan dan membutuhkan pembuktian atau pengujian (*empirical validity, statistical validity*), [4]. Hipotesis dalam penelitian ini merupakan hipotesis alternatif (H_a), yang menyatakan hubungan variabel X dan Y atau adanya perbedaan antara dua kelompok [4]. Hipotesis penelitian yang digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi pengguna jasa bandar udara Adi Sucipto adalah sebagai berikut.

1. H_1 : Ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara ditinjau dari aspek gender.
2. H_2 : Ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara ditinjau dari aspek usia.
3. H_3 : Ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara ditinjau dari aspek pendidikan.
4. H_4 : Ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara ditinjau

dari aspek pendapatan.

5. H_5 : Ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan pengguna jasa bandar udara ditinjau dari aspek pekerjaan.

Metodologi

Data primer diperoleh dengan kuesioner yang disebarkan kepada penumpang, dan diperoleh 101 data yang dapat dianalisis. Penelitian ini tidak menggunakan semua atribut pelayanan dalam PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, namun hanya 19 atribut pelayanan yang digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan terminal domestik bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta. Uraian dari 19 atribut pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. ketersediaan kursi di ruang tunggu
2. suhu ruangan yang nyaman (kurang dari 25 derajat)
3. cahaya ruangan yang memadai
4. ketersediaan troley
5. kebersihan dan kenyamanan terminal
6. pelayanan informasi yang memadai
7. kelengkapan dan kebersihan toilet
8. ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus
9. kebersihan dan kenyamanan mushola
10. kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui
11. ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas belanja
12. ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas restoran
13. ketersediaan/kebersihan ruang merokok
14. ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak
15. ketersediaan fasilitas ATM/ money changer
16. ketersediaan fasilitas internet/ *wifi*
17. ketersediaan fasilitas pengisian daya alat elektronik
18. ketersediaan fasilitas air minum gratis/mesin penjual minuman otomatis
19. ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif

Data karakteristik penumpang terdiri dari data jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan atau penghasilan responden per bulan, keperluan perjalanan, alasan pemilihan moda udara, cara dan kemudahan mendapatkan tiket pesawat, dan waktu pembelian tiket. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial [6]. Skala Likert 3 dalam penelitian ini digunakan menilai persepsi penumpang dalam kuesioner penelitian. Penilaian puas dengan angka 3, cukup dengan nilai 2, dan tidak puas diberi nilai 1.

Metode Analisis Data

Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data karakteristik dan persepsi kepuasan penumpang. Uji reliabilitas dan validitas dilakukan pada 19 atribut pelayanan terminal bandar udara. Reliabilitas menunjuk bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, sedangkan validitas menunjukan pada sejauh mana alat tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur [4]. Pengujian instrumen dalam validitas internal dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir dengan skor total. Uji reliabilitas dan validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 22.

Pengujian *one sample test* (t-test) dan *one way anova* dapat dilakukan bila memenuhi asumsi dalam uji normalitas dan homogenitas. Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi [5]. Uji yang dipakai adalah uji Kolmogorov Smirnov yang dihitung dengan program SPSS.

Hipotesis:

H_0 = Data berdistribusi normal

H_a = Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujiannya:

- Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima (data berdistribusi normal).
- Jika nilai Signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak (data tidak berdistribusi normal).

Uji Homogenitas (Uji Levene's)

Uji Homogenitas yaitu untuk mengetahui apakah varian kelompok data sama atau berbeda. Jika varian sama maka nilai t pada uji *Independent samples t test* diambil dari kolom *Equal variance*

Assumed, jika varian berbeda maka nilai t pada uji *Independent samples t test* diambil dari kolom *Equal variance not Assumed*. Sedangkan pada *One Way ANOVA* uji homogenitas biasanya harus terpenuhi untuk memastikan hasil uji yang valid.

Hipotesis:

H_0 = Dua atau lebih kelompok data memiliki varian sama

H_a = Dua atau lebih kelompok data memiliki varian berbeda

Pengambilan keputusan:

- Jika Signifikansi (Sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima (varian sama).
- Jika Signifikansi (Sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak (varian berbeda).

Pengujian hipotesis penelitian yang terkait dengan uji beda persepsi penumpang dilakukan dengan metode *one sample test t-test* (*Independent sample t-test*) dan uji *one way ANOVA*. *One sample test* merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu populasi memiliki nilai yang sama atau tidak sama, lebih tinggi atau tidak lebih tinggi, lebih rendah atau tidak lebih rendah [4]. Lebih lanjut Suharjo (2008) menyatakan bahwa hasil perbandingan sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan suatu nilai yang digunakan sebagai nilai pembanding (*test value*). Pengambilan keputusan untuk menilai signifikansi pada *one sample test* (t-test) adalah (1) jika signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak (ada perbedaan) dan (2) jika signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima (tidak ada perbedaan), [8].

Anova merupakan kependekan dari *analysis of variance* yang merupakan analisis statistik untuk menguji perbedaan rata-rata lebih dari 2 populasi. Anova yang menggunakan satu jalur disebut *one way anova* [8]. Asumsi yang digunakan pada anova adalah sampel independen dan acak dari setiap populasi dan semua populasi berdistribusi normal dengan rata-rata yang dapat sama atau tidak sama namun variansinya sama [8]. Pengambilan keputusan untuk menilai signifikansi pada *one way anova* adalah sebagai berikut:

- Jika signifikansi < 0.05 maka H_0 ditolak (ada perbedaan).
- Jika signifikansi > 0.05 maka H_0 diterima (tidak ada perbedaan).

Analisis dan Pembahasan

Karakteristik Penumpang

Pengambilan sampel dilakukan pada tanggal 28 sampai 30 Desember 2016, di terminal penumpang domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Pengambilan sampel pada saat *peak season* hari libur natal dan tahun baru. Rincian dari karakteristik penumpang berdasarkan aspek demografi (gender, pendidikan, pendapatan, usia dan pekerjaan) disajikan pada tabel sebagai berikut.

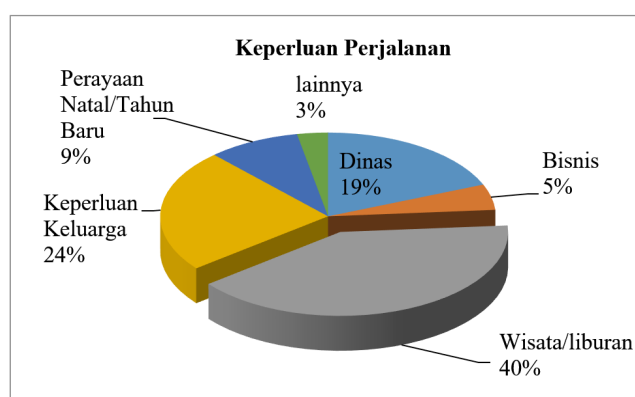
Tabel 1. Karakteristik Penumpang Berdasarkan Aspek Demografi (Gender, Pendidikan, Pendapatan, Usia dan Pekerjaan)

No	Karakteristik Penumpang			Jumlah
1	Jenis Kelamin	Pria		47
		Wanita		54
	Total			101
2	Usia	< 20 Tahun		19
		21-40 Tahun		48
		41-60 Tahun		33
		> 60 Tahun		1
	Total			101
3	Pendidikan	< SLTA		7
		SLTA		40
		S1		47
		S2 dan S3		7
	Total			101
4	Pendapatan	< 2 Juta		30
		2-4 Juta		19
		4-6 Juta		26
		> 6 Juta		26
	Total			101
5	Pekerjaan	TNI/POLRI/PNS		23
		Swasta/BUMN		18
		Wiraswasta		23
		Pelajar/Mahasiswa		26
		Lainnya		11
	Total			101

Sumber : data primer, 2016

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat diketahui bahwa penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang, mempunyai usia antara 21-40 tahun sebanyak 48 orang, berpendidikan S1 sejumlah 47 orang, mempunyai pendapatan

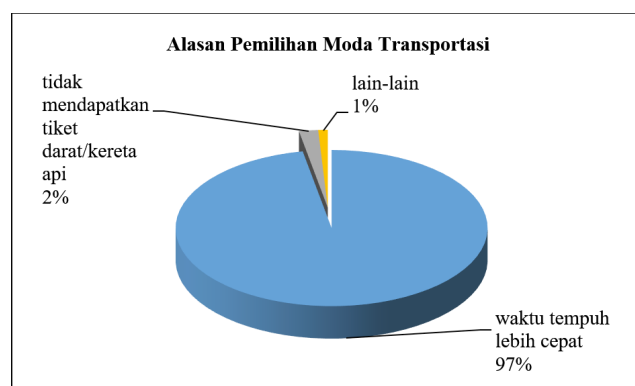
kurang dari 2 juta per bulan sejumlah 30 orang dan mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sejumlah 26 orang. Selain karakteristik tersebut, penelitian ini juga terdapat juga informasi pengguna jasa lainnya seperti keperluan perjalanan, alasan pemilihan moda transportasi udara, cara dan kemudahan mendapatkan tiket pesawat dan waktu pemesanan tiket yang disajikan pada gambar-gambar berikut ini. Gambar 1 menyajikan karakteristik penumpang dilihat dari aspek keperluan perjalanan.



Sumber: data primer diolah, 2016

Gambar 1. Karakteristik Penumpang (Keperluan Perjalanan)

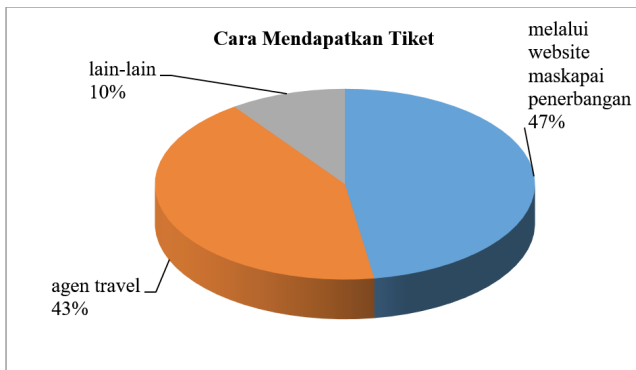
Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa keperluan perjalanan terbanyak adalah untuk melakukan wisata/ liburan sebanyak 40 responden. Gambar 2 menyajikan karakteristik penumpang dilihat dari aspek alasan pemilihan moda transportasi.



Sumber: data primer diolah, 2016

Gambar 2. Karakteristik Penumpang (Alasan Pemilihan Moda Transportasi)

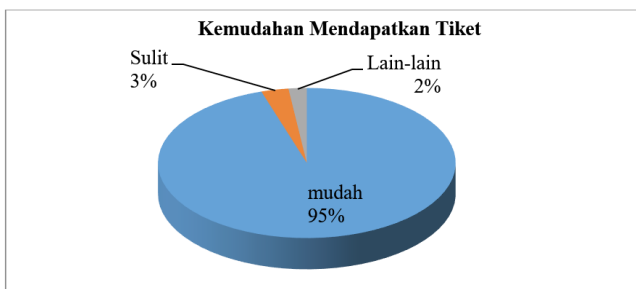
Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa alasan pemilihan moda transportasi udara yang terbanyak dari 101 responden karena waktu tempuh lebih cepat sebanyak 97 orang. Gambar 3 menyajikan karakteristik penumpang dilihat dari aspek alasan cara mendapatkan tiket pesawat udara.



Sumber: data primer diolah, 2016

Gambar 3. Karakteristik Penumpang (Cara Mendapatkan Tiket)

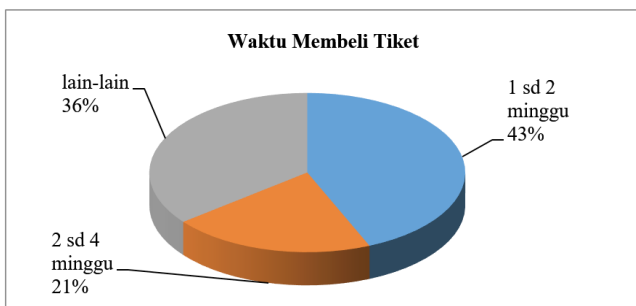
Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa sebagian besar responden mendapatkan tiket melalui website maskapai penerbangan (daring) sebanyak 47 responden. Gambar 4 menyajikan karakteristik penumpang dilihat dari aspek kemudahan mendapatkan tiket pesawat.



Sumber: data primer diolah, 2016

Gambar 4. Karakteristik Penumpang (Kemudahan mendapatkan tiket)

Berdasarkan gambar 4 diketahui bahwa hampir seluruh responden (97) orang menyatakan mudah dalam mendapatkan tiket pesawat. Gambar 5 menyajikan karakteristik penumpang dilihat dari aspek waktu membeli tiket pesawat.



Sumber: data primer diolah, 2016

Gambar 5. Karakteristik Penumpang (Waktu membeli tiket)

Berdasarkan gambar 5 diketahui sebanyak 43 orang responden membeli tiket pada rentang waktu 1-2 minggu sebelum keberangkatan dan sebanyak 21 orang melakukan pembelian tiket pada kurun waktu 2-4 minggu sebelum keberangkatan/penerbangan.

Berdasarkan gambar 1 sampai 5 diketahui bahwa sebagian besar penumpang menggunakan transportasi udara untuk keperluan liburan yaitu sebanyak 40 orang, alasan memilih transportasi udara karena waktu tempuh yang cepat sebanyak 97 orang, mendapatkan tiket secara daring melalui website maskapai penerbangan sebanyak 47 orang, sebanyak 95 orang responden menyatakan mudah dalam memperoleh tiket dan pembelian tiket dilakukan pada rentang waktu 1-2 minggu sebelum keberangkatan sebanyak 43 orang responden.

Persepsi Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara

Penilaian kepuasan pelayanan terminal domestik dilakukan dengan skala Likert 3 pada 101 kuesioner yang dibagikan pada penumpang. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kevalidan dan keandalan data persepsi kepuasan penumpang di bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta. uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson dan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha dengan bantuan program SPSS versi 22. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 19 Atribut Pelayanan Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta

Kode Atribut	Koefisien Korelasi Pearson	Ket	(Cronbach's Alpha)	Ket
L1	0,621**	valid	0,901	andal
L2	0,516**	valid	0,904	andal
L3	0,585**	valid	0,902	andal
L4	0,577**	valid	0,902	andal
L5	0,586**	valid	0,902	andal
L6	0,625**	valid	0,903	andal
L7	0,550**	valid	0,900	andal
L8	0,641**	valid	0,901	andal
L9	0,561**	valid	0,903	andal
L10	0,614**	valid	0,901	andal

Kode Atribut	Koefisien Korelasi Pearson	Ket	(Cronbach's Alpha)	Ket
L11	0,647**	valid	0,900	andal
L12	0,670**	valid	0,900	andal
L13	0,600**	valid	0,901	andal
L14	0,652**	valid	0,900	andal
L15	0,641**	valid	0,900	andal
L16	0,655**	valid	0,900	andal
L17	0,543**	valid	0,904	andal
L18	0,645**	valid	0,900	andal
L19	0,690**	valid	0,899	andal

Sumber: data primer diolah, 2016. ** signifikan pada tingkat 1%

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa koefisien korelasi Pearson semua atribut pelayanan mempunyai nilai di atas 0.50 sedangkan Cronbach's alpha hampir semua atribut pelayanan mempunyai nilai 0,90. Hal ini berarti semua atribut pelayanan valid dan andal untuk digunakan dalam penelitian. Pada Tabel 3 menyajikan total skor dan rata-rata kepuasan penumpang di terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.

Tabel 3. Total Skor Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta

Kode	Atribut Layanan	Total Skor	Rata-rata
L1	ketersediaan kursi di ruang tunggu	208	2,06
L2	suhu ruangan yang nyaman (kurang dari 25 derajat)	197	1,95
L3	cahaya ruangan yang memadai	215	2,13
L4	ketersediaan troley	199	1,97
L5	kebersihan dan kenyamanan terminal	197	1,95
L6	pelayanan informasi yang memadai	219	2,17
L7	kelengkapan dan kebersihan toilet	200	1,98
L8	ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	183	1,81
L9	kebersihan dan kenyamanan mushola	201	1,99
L10	kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui	188	1,86
L11	ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas belanja	209	2,07
L12	ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas restoran	203	2,01
L13	ketersediaan/kebersihan ruang merokok	195	1,93
L14	ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak	175	1,73

Kode	Atribut Layanan	Total Skor	Rata-rata
L15	ketersediaan fasilitas ATM/ money changer	194	1,92
L16	ketersediaan fasilitas internet/ wifi	186	1,84
L17	ketersediaan fasilitas pengisian daya alat elektronik	196	1,94
L18	ketersediaan fasilitas air minum gratis/ mesin penjual minuman otomatis	159	1,57
L19	ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif	197	1,95
Rata-Rata		196	1,94

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa terdapat 5 atribut pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata di atas 2, yang berarti penumpang merasakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta. Lima atribut pelayanan tersebut meliputi:

- pelayanan informasi yang memadai (L6) dengan nilai rata-rata sebesar 2,17.
- cahaya ruangan yang memadai (L3) dengan nilai rata-rata sebesar 2,13.
- ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas belanja (L11) dengan nilai rata-rata sebesar 2,07.
- ketersediaan kursi di ruang tunggu (L1) dengan nilai rata-rata sebesar 2,06.
- ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas restoran (L12) dengan nilai rata-rata sebesar 2,01.

Lima atribut pelayanan tersebut harus dipertahankan pelayanannya oleh pengelola bandar udara. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta adalah atribut yang memiliki nilai rata-rata dibawah 1,94 karena menurut persepsi penumpang masih kurang memuaskan. Enam atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan layanan antara lain:

- ketersediaan fasilitas air minum gratis/mesin penjual minuman otomatis (L18) dengan nilai rata-rata sebesar 1,57.
- ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak (L14) dengan nilai rata-rata sebesar 1,73.

- ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus (L8) dengan nilai rata-rata sebesar 1,81.
- ketersediaan fasilitas internet/ *wifi* (L16) dengan nilai rata-rata sebesar 1,84.
- kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui (L10) dengan nilai rata-rata sebesar 1,86.
- ketersediaan/kebersihan ruang merokok (L13) dengan nilai rata-rata sebesar 1,93.

Uji Hipotesis (Uji Beda Persepsi Kepuasan)

Terdapat lima hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada atau tidak adanya perbedaan persepsi kepuasan pengguna jasa dilihat dari aspek jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan. Uji normalitas dan homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data persepsi kepuasan dapat dianalisis dengan uji *Independent samples T Test* dan *one way anova*.

Uji Normalitas

Tabel 4 berikut ini menyajikan hasil uji one sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan SPSS versi 22.

Tabel 4. Hasil Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

Persepsi kepuasan pelayanan		
N		101
Normal Parameters ^a	Mean	36.84
	Std. Deviation	6.813
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.863
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.446

a. Test distribution is Normal.

Sumber: output SPSS

Dari output uji normalitas pada tabel 4, dapat diketahui bahwa data persepsi kepuasan pelayanan mempunyai nilai signifikansi (*Asym Sig 2 tailed*) sebesar 0.446, nilai ini lebih dari 0.05 sehingga data dapat disimpulkan bahwa data persepsi kepuasan berdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan uji *Levene's* untuk menguji keragaman nilai varian. Tabel 5 berikut ini menyajikan pengujian pada lima

karakteristik penumpang/pengguna jasa di terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.

Tabel 5. Uji Homogenitas 5 Karakteristik Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta

Karakteristik	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Jenis kelamin	0.272	1	99	0.603
Usia	1.058	2	97	0.351
Pendidikan	0.138	3	97	0.937
Pendapatan	0.428	3	97	0.733
Pekerjaan	0.30	4	96	0.998

Sumber: output SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 5 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi 5 karakteristik pengguna jasa bandar udara lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kelompok data persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari aspek jenis kelamin memiliki varian yang sama.
2. Kelompok data persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari aspek usia memiliki varian yang sama.
3. Kelompok data persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari aspek pendidikan memiliki varian yang sama.
4. Kelompok data persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari aspek pendapatan memiliki varian yang sama.
5. Kelompok data persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari aspek pekerjaan memiliki varian yang sama.

Dengan hasil uji normalitas dan homogenitas maka hipotesis pada penelitian ini dapat dianalisis lebih lanjut dengan statistik parametrik berupa *Independent Samples t-test* dan *One Way ANOVA*.

Independent Samples t-test

Tabel 6 berikut ini menyajikan hasil uji independent samples t-test dengan program SPSS versi 22.

Tabel 6. Uji *Independent Samples Test*

		Persepsi kepuasan pelayanan	
		Equal variances assumed	Equal variances not assumed
Levene's Test for Equality of Variances	F	.272	
t-test for Equality of Means	t		
		-.424	-.429
	df	99	98.999
	Sig. (2-tailed)	.672	.669
	Mean Difference	-.579	-.579
	Std. Error Difference	1.365	1.352
	95% Confidence Interval of the Difference		
	L	-3.287	-3.261
	U	2.129	2.103

Sumber: output SPSS

Berdasar hasil uji pada tabel 6 diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,672. Nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik dilihat dari aspek gender/ jenis kelamin penumpang/ pengguna jasa di terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Pada Tabel 7 menyajikan hasil uji *One Way ANOVA* variabel usia.

Tabel 7. Hasil Uji *One Way ANOVA* Variabel Usia

Persepsi kepuasan pelayanan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	247.759	3	82.586	1.823	0.148
Within Groups	4393.707	97	45.296		
Total	4641.465	100			

Sumber: output SPSS

Berdasarkan hasil uji pada tabel 7 tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.148. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak, hal ini berarti tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik dilihat dari aspek usia penumpang. Tabel 7 berikut ini menyajikan hasil uji *One Way ANOVA* variabel Pendidikan.

Tabel 8. Hasil Uji *One Way ANOVA* Pendidikan

Persepsi kepuasan pelayanan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	184.402	3	61.467	1.338	0.267
Within Groups	4457.063	97	45.949		

Total 4641.465 100

Sumber: output SPSS

Berdasarkan hasil uji pada tabel 8 tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.267. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik dilihat dari aspek pendidikan penumpang. Tabel 9 berikut ini menyajikan hasil uji *One Way ANOVA* variabel Pendapatan.

Tabel 9. Hasil Uji *One Way ANOVA* Pendapatan

Persepsi kepuasan pelayanan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	367.562	3	122.521	2.781	0.045
Within Groups	4273.904	97	44.061		
Total	4641.465	100			

Sumber: output SPSS

Berdasarkan hasil uji pada tabel 9 tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.045. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima. Hal ini berarti ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik dilihat dari aspek pendapatan penumpang. Tabel 10 berikut ini menyajikan hasil uji *One Way ANOVA* variabel pekerjaan.

Tabel 10. Hasil Uji *One Way ANOVA* Pekerjaan

Persepsi kepuasan pelayanan					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	590.159	4	147.540	3.496	0.010
Within Groups	4051.306	96	42.201		
Total	4641.465	100			

Sumber: output SPSS

Berdasarkan hasil uji pada tabel 10 tersebut maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.010. Nilai ini lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 diterima. Oleh sebab itu dapat disimpulkan ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik dilihat dari aspek pekerjaan penumpang.

Berdasarkan hasil uji independent samples t-test pada tabel 6 diketahui bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh responden berdasarkan aspek jenis kelamin. Hasil uji *one way anova* pada tabel 7 sampai 10 menunjukkan bahwa karakteristik penumpang

dalam aspek usia dan pendidikan tidak mempunyai perbedaan persepsi mengenai kepuasan pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta, namun sebaliknya karakteristik pendapatan dan pekerjaan responden menunjukkan adanya perbedaan persepsi dalam menilai kepuasan pelayanan terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 53 persen, mempunyai usia antara 21-40 tahun sebanyak 48 persen, berpendidikan S1 sejumlah 47 persen, mempunyai pendapatan kurang dari 2 juta per bulan sejumlah 30 persen, mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sejumlah 26 persen, sebagian besar penumpang menggunakan transportasi udara untuk keperluan liburan sebanyak 40 persen, alasan memilih transportasi udara karena waktu tempuh yang cepat sebanyak 96 persen, mendapatkan tiket secara daring melalui website maskapai penerbangan sebanyak 47 persen, sebanyak 94 persen responden menyatakan mudah dalam memperoleh tiket, dan pembelian tiket dilakukan pada rentang waktu 1-2 minggu sebelum keberangkatan sebanyak 43 persen responden; (2) Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta adalah atribut yang memiliki nilai rata-rata dibawah 1,94 karena menurut persepsi penumpang masih kurang memuaskan. Enam atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan layanan terdiri dari ketersediaan fasilitas air minum gratis/mesin penjual minuman otomatis (L18), ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak (L14), ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus (L8), ketersediaan fasilitas internet/ *wifi* (L16), kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui (L10) dan ketersediaan/kebersihan ruang merokok (L13). Terdapat 5 atribut pelayanan yang mempunyai nilai rata-rata di atas 2, yang berarti penumpang merasakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal bandar udara Adi Sucipto Yogyakarta yang meliputi pelayanan informasi

yang memadai (L6), cahaya ruangan yang memadai (L3), ketersediaan/ kebersihan dan kenyamanan fasilitas belanja (L11), ketersediaan kursi di ruang tunggu (L1) serta ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas restoran (L12). Oleh sebab itu, lima atribut pelayanan tersebut harus dipertahankan pelayanannya oleh pengelola bandar udara karena menurut persepsi pengguna jasa sudah cukup memuaskan pelayanannya; (3) hasil uji *independent samples t-test* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh responden berdasarkan aspek jenis kelamin. Hasil uji *one way anova* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta ditinjau dari aspek usia dan pendidikan, sebaliknya adanya perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta bila ditinjau dari aspek pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa/ penumpang.

Rekomendasi

Beberapa rekomendasi terkait penelitian ini kepada Pengelola bandar udara Adi Sucipto (PT. Angkasa Pura I) dengan meningkatkan/ menambah fasilitas pelayanan yang masih kurang memuaskan antara lain: (1) menyediakan fasilitas air minum gratis/berbayar yang mudah ditemui oleh pengguna jasa, (2) menambah fasilitas bermain anak di terminal A keberangkatan karena berdasarkan hasil pengamatan pada saat survei memang belum tersedia, (3) menambah fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus, seperti toilet, mushola dan tempat wudhu yang dapat mengakomodasi kebutuhan penumpang difabel, (4) menambah kecepatan akses dari jaringan *free wifi* di terminal keberangkatan bandar udara, (5) menambah kelengkapan fasilitas dispeser dan air minum di ruang menyusui, dan (6) menyediakan ruang merokok yang mudah dijumpai oleh penumpang. Penelitian ini mempunyai keterbatasan antara lain hanya menggunakan sampel penumpang di terminal keberangkatan domestik dan hanya mengukur kepuasan berdasarkan skala Likert 3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada penumpang internasional dengan menambahkan karakteristik frekuensi penerbangan yang dilakukan dalam satu tahun terakhir, dilakukan pada saat kondisi

pelayanan normal/bukan jam sibuk, menggunakan atribut pelayanan lain yang sesuai dengan indikator pelayanan di dalam menentukan Indeks Kepuasan Konsumen sesuai peraturan dari Menteri PAN dan dengan menggunakan skala Likert 5 yang rentang jawaban responden lebih baik dari pada skala Likert 3.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Pusat Litbang Transportasi Udara atas perkenan dan arahan dalam penyelesaian penelitian dan Ibu Dedes Kusumawati atas bantuannya dalam pengumpulan data primer penumpang.

Daftar Pustaka

- [1] Adisasmita, Sakti Adji, Pengembangan Bandar Udara Bengkulu (Mega City & Mega Airport), Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [2] Bezerra, G. C., & Gomes, C. F, "Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach", *Journal of Air Transport Management*, pp. 85-93, 2016.
- [3] Erlangga, A., Prasetyanto, D., & Widiyanto, B. W, "Tingkat Pelayanan Check in Counter Lion Air di Bandara Internasional Husein Sastranegara Kota Bandung Menggunakan Metode Antrian", *Rekaracana Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Volume 2 Nomor 1, pp. 1-7, 2016.
- [4] Sangadji, Etta Mamang, S. & Sopiah, Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2010.
- [5] Ghazali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 23, Cetakan kedelapan, Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- [6] Riduan, & Kuncoro, E. A, Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur), Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012.
- [7] Suarez-Aleman, A., & Jimenez, J. L, "Quality Assessment Of Airport Performance From The Passengers' Perspective", *Research in Transportation Business & Management*, pp. 13-19, 2016.
- [8] Suharjo, B, Analisis regresi terapan dengan SPSS, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- [9] Sunyoto, D, Analisis Regresi dan Uji Hipotesis, Yogyakarta: Media Pressindo, 2009.
- [10] Supranto, & Limakrisna, N, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007.
- [11] Tunggal, A. W, Manajemen Logistik dan Supply Chain Management, Jakarta: Harvarindo, 2008.
- [12] Uha, I. N, Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013.
- [13] Wahyudi, J., Arifin, M., & Wicaksono, A. D, "Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Kelas I Juwata Tarakan", *Rekayasa Sipil. vol.10*, pp.136-14, 2016.